

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER PER REALITZAR
TASQUES DE DESENVOLUPAMENT, MANTENIMENT I SUPORT DE TERCER
NIVELL DEL SERVEI HÈSTIA
(EXPEDIENT AOC-2025-1)

Índex de clàusules i annexos

1. Introducció	2
2. Objecte de la licitació	2
3. Equip de treball	6
4. Acords de Nivell de Servei	8
5. Condicions d'execució	11
6. Model de relació	12
7. Horari d'execució del servei	12
8. Infraestructura necessària	13
9. Propietat intel·lectual	13
10. Garantia	14
11. Requeriments de seguretat	14
12. Pla de devolució del servei	15
ANNEX1 - Requeriment de seguretat (ENS) pels proveïdors de software	16
ANNEX2 INFRAESTRUCTURA HÈSTIA	20
ANNEX3 METODOLOGIA DE TREBALL	21

CONSORCI AOC

1. Introducció

El projecte Hèstia va néixer al 2005 com una iniciativa impulsada des del Consell Comarcal del Tarragonès amb la col·laboració del Consorci AOC. El 16 de desembre de l'any 2013 el Consorci AOC va signar l'Acord de Cessió del servei Hèstia del Consell Comarcal del Tarragonès al Consorci AOC (<https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2016/04/conveniCcTarragonesHestia.pdf>).

El sistema públic de serveis socials constitueix el conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats a l'atenció social de la població, de titularitat de l'Administració de la Generalitat, de les entitats locals i d'altres administracions. Aquest Sistema s'organitza en forma de xarxa i diferencia entre serveis socials bàsics i serveis socials especialitzats.

El servei Hèstia permet gestionar bona part de les matèries que es porten a terme des d'una Àrea de Serveis Socials bàsics. Està format per una sèrie de mòduls que donen resposta al primer nivell del sistema públic de serveis socials, que tenen caràcter polivalent, comunitari i preventiu i als equips multidisciplinaris que el fan servir com a eina bàsica de treball.

Els mòduls dels que consta actualment l'Hèstia són:

- Atenció Primària
- Serveis d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD)
- Serveis de gestió dels Plans de Ciutadania i Immigració
- Serveis gestors dels Ajuts per a l'habitatge
- Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)
- Servei d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (EAIA)
- Gestió de l'agenda dels professionals
- Cercador
- Gestió de tràmits
- Extracció de dades per a informes i memòries

L'Hèstia està adreçat a totes les administracions locals catalanes. Actualment el fan servir més de 7.200 professionals de 91 àrees bàsiques de serveis socials (en endavant, ABSS).

Per a més informació del servei Hèstia es pot consultar el següent enllaç: <https://www.aoc.cat/serveis-aoc/hestia/>

Des de l'any 2019, amb la presentació del "Programa de transformació digital de la Protecció Social", el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya està treballant intensament per facilitar la solució integral de registre i de gestió dels serveis socials bàsics de l'Administració Local, que substituirà l'Hèstia, garantint així, amb el tancament de l'Hèstia i altres solucions a mida de diversos ens locals, la integració de totes les dades de les persones usuàries dels serveis socials de Catalunya en un únic ecosistema.

2. Objecte de la licitació

L'objecte d'aquesta contractació és la prestació dels serveis de desenvolupament evolutiu (basat en tecnologia .NET), manteniment correctiu, suport de tercer nivell del servei, i la migració de les dades de la totalitat de les ABSS usuàries de l'Hèstia a la nova solució proposada pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, per tal de poder dur a terme el tancament de la solució Hèstia amb el mínim impacte possible a les persones usuàries dels serveis socials bàsics, les professionals i les seves respectives ABSS dels ens locals.

	Doc. original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 2 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHSENQ9IC0UQPOQYK	

S'inclou dins l'abast de la licitació totes les tasques necessàries relatives al cicle de vida complet de l'aplicació com són l'anàlisi, disseny tècnic, desenvolupament, control de qualitat (incloent els tests unitaris, tests d'integració, així com les proves de càrrega i estrès), el desplegament en els diferents entorns d'integració, preproducció i producció i, arribat el cas, la migració de les dades de les 91 ABSS a la solució proposada pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, prèvia al tancament de l'Hèstia, amb el mínim impacte possible per als ens usuaris i les persones professionals que en depenen. Totes aquestes tasques s'hauran de dur a terme d'acord a la metodologia de treball que es descriu a l'ANNEX 3.

Els principals objectius del projecte són:

- Realització de tasques de desenvolupament evolutiu en tecnologia .NET d'un nou conjunt de funcionalitats i mòduls per al servei Hèstia.
- Realització del manteniment correctiu del servei Hèstia.
- Oferir suport tècnic especialitzat pel que fa a la detecció, diagnòstic i resolució de les incidències tècniques derivades de l'ús del servei Hèstia.
- Migració de les dades dels ens usuaris a la nova solució i posterior tancament endreçat del sistema.

La durada del contracte anirà des del dia 1 de gener de 2025 al 31 de desembre de 2026.

Durant aquest període, les activitats i tasques que s'inclouen a l'abast del projecte són les següents:

- Desenvolupament de nous mòduls, serveis, funcionalitats o millores segons el següent procediment (micro-projecte):
 - El Consorci AOC proporcionarà la informació funcional i tècnica suficient per tal que l'adjudicatari pugui fer l'anàlisi de la solució a implementar. Aquesta valoració es realitzarà en un temps inferior a 10 dies laborals. La proposta haurà de detallar:
 - Temps previst d'execució
 - Esforç per perfil
 - L'adjudicatari realitzarà l'anàlisi detallat i el disseny tècnic de la solució i el Consorci AOC els haurà de validar.
 - Un cop aprovada la proposta per part del Consorci AOC i fixat el calendari d'execució, l'empresa adjudicatària assumirà el desenvolupament complet de la solució i la codificació del mateix d'acord a la metodologia que es descriu a l'ANNEX 3. Les desviacions sobre el mateix, no imputables a canvis en la definició, podran ser imputades a l'empresa adjudicatària, a criteri del Consorci AOC, en funció de la gravetat i l'impacte.
 - Gestió i control del codi font. Aquesta gestió es durà a terme amb el sistema centralitzat de codi font que disposa el Consorci AOC (basat en el sistema de control de versions GIT).
 - L'adjudicatari serà el responsable de la definició del pla de proves, d'integració i de rendiment, si s'escau, i de la seva execució als entorns d'integració i preproducció. L'adjudicatari per tant serà el responsable del control de qualitat i de validar el bon funcionament dels evolutius, tant a nivell funcional com tècnic.
 - L'adjudicatari haurà de preparar els paquets de desplegament per als entorns de preproducció i producció, d'acord al procediment de desplegament definit pel Consorci AOC.

	Doc.original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37	
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica		
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ		Pàgina 3 de 26
				
		0B1TZENTOTP3ERLHHSENO9IC0UOPOQYK		

- L'adjudicatari haurà d'elaborar la documentació tècnica i els manuals d'usuaris corresponents, així com mantenir actualitzada la documentació existent.
- L'adjudicatari haurà de prestar la formació als usuaris que determini el Consorci AOC quan aquest ho consideri necessari.

Els evolutius a implementar podran respondre a diferents necessitats:

- Evolutius funcionals: tenen a veure amb les funcionalitats que es desitgen incorporar o modificar del servei.
- Evolutius de caràcter legal i/o normatiu: tenen a veure amb el compliment de la normativa vigent (p. ex. GDPR; Esquema Nacional de Seguretat)
- Evolutius de caire tècnic: tenen a veure amb necessitats de caràcter tecnològic (millores en l'arquitectura base, actualització del programari base i/o de llibreries de tercers, millores de rendiment en determinades funcionalitats, adaptacions per fer convergir el servei Hèstia amb la resta de plataformes del Consorci AOC, etc.)
- Evolutius de seguretat: el seu propòsit és millorar el nivell de seguretat del servei en aspectes com poden ser les polítiques de control d'accés i els mètodes d'autenticació, les polítiques de xifrat de dades en repòs i en trànsit, el pla de continuïtat i la recuperació de dades, el procediment de gestió de pegats de seguretat i actualitzacions, el procediment de gestió d'incidents de seguretat, etc.

És molt important destacar que l'adjudicatari haurà de tenir un paper especialment proactiu amb els evolutius de caràcter legal/normatiu i també amb els de caràcter tècnic, proposant al Consorci AOC totes aquelles millores que ajudin al compliment de la normativa vigent, a millorar el rendiment del servei o a enfortir la seguretat de l'Hèstia. L'adjudicatari per tant haurà de presentar recurrentment, i de forma proactiva, al Consorci AOC totes aquelles propostes de millora que consideri adients amb el corresponent anàlisi i estimació de costos, i serà decisió unilateral del Consorci AOC decidir quines d'aquestes propostes finalment s'acaben acceptant i executant (d'acord al mateix format de micro-projecte com qualsevol altre evolutiu que hagués proposat el propi Consorci AOC).

Per a cadascun d'aquests micro-projectes l'adjudicatari haurà de proporcionar els següents lliurables:

- Disseny funcional
 - Disseny tècnic
 - Plans de proves unitàries i d'integració
 - Manual d'explotació
 - Documentació per al CAU
 - Desplegament en entorn de desenvolupament
 - Peticions de desplegament per als entorns de preproducció i producció
- Migració de les dades dels ens usuaris a la nova solució i posterior tancament endreçat del sistema.
L'adjudicatari serà el responsable d'establir els procediments necessaris per tal de complir les instruccions que des del Departament de Drets Socials s'indiquin per a la migració les dades dels ens usuaris de l'Hèstia a la seva solució, en els terminis i condicions en què siguin específicament sol·licitades.

	Doc. original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHHSN9IC0UQPOQYK	

Així mateix, un cop finalitzada la migració de les dades de les ABSS, i un cop no en quedi cap ens usuari en producció, l'adjudicatari serà el responsable del tancament endreçat del servei Hèstia, executant el [Pla de devolució del servei](#).

- **Manteniment correctiu**
 - S'entén per manteniment correctiu la resolució d'incidències de caràcter funcional i tècnic que impedeixin el normal funcionament del servei. S'inclouen tant incidències a nivell funcional, com de rendiment.
 - Les tasques de manteniment correctiu que el Consorci AOC determini que cal implementar amb caràcter urgent, es prioritzaran per davant de les feines de manteniment evolutiu que s'estiguin realitzant en el moment de la incidència. Aquestes tasques, es sotmetran al control de l'Acord Nivell de Servei derivat de la categoria de la incidència que ha originat el correctiu, i les penalitzacions associades es tractaran seguint aquests criteris.
 - Els informes de seguiment setmanal hauran de reflectir aquests correctius realitzats, i els Nivells de Servei aconseguits per a cadascun d'ells. Es contemplarà finalitzat el correctiu quan les proves a l'entorn de preproducció determinin la validesa del mateix. L'equip responsable de realitzar el correctiu, haurà de realitzar la documentació necessària per a la pujada a l'entorn de preproducció i la seva corresponent validació conjuntament pel Consorci AOC.
- **Suport de tercer nivell**

El servei de suport avançat consisteix en realitzar totes aquelles tasques necessàries per tal de donar resposta a totes aquelles consultes que plantegi el Consorci AOC en relació al servei Hèstia. Els tipus de consultes poden ser diverses:

 - Consultes relacionades amb qualsevol funcionalitat del servei.
 - Consultes relacionades amb el disseny de qualsevol dels mòduls de l'aplicació.
 - Consultes relacionades amb la manera com es fa servir de qualsevol de les funcionalitats de l'aplicació.
 - Consultes relacionades amb respostes que el Consorci AOC consideri inesperades del servei.
 - Consultes relacionades amb els missatges d'error obtinguts del servei.
 - Consultes relacionades amb la configuració vigent del servei.
 - Consultes relacionades amb els estàndards i normatives en els que es basa el servei.
- **Control de qualitat:**

L'adjudicatari serà el responsable del control de qualitat del servei en tots aquells desenvolupaments de nous evolutius i correctius que realitzi. En particular haurà de dur a terme les següents tasques:

 - Definició dels indicadors i mètriques de qualitat que han de complir els evolutius/correctius i identificar les mesures que s'utilitzaran per avaluar la qualitat.

	Doc. original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 5 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHHSNQ9IC0UQPOQYK	

- Creació d'un model de gestió de la qualitat que asseguri i garanteixi els acords de nivell de servei (ANS) definits.
- Control de qualitat dels evolutius. Validació del funcionament correcte d'aquests tant a nivell funcional com tècnic. Execució de proves unitàries i d'integració. Execució de proves funcionals i de regressió. Execució de proves de rendiment, si s'escau.
- Suport als equips de desenvolupament mitjançant la definició dels estàndards i directrius que han de complir tots els evolutius per a ser certificats.
- Revisió i auditoria del compliment d'aquests estàndards/directrius per assegurar que se segueixen els procediments establerts.
- Revisió i seguiment de la qualitat de la documentació generada pels equips de desenvolupament
- Comunicació i formació als usuaris que determini el Consorci AOC.

Totes aquestes activitats estaran dirigides pel Consorci AOC i hauran d'estar coordinades pel Responsable del Servei assignat per l'adjudicatari. Serà responsabilitat de l'adjudicatari vetllar i preocupar-se de recaptar tots i cadascun dels requeriments que afectin a la sol·licitud dels evolutius i correctius.

3. Equip de treball

Per garantir la màxima eficiència, control i coordinació del servei objecte d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària haurà de disposar en el moment d'iniciar el contracte d'un equip amb un ampli coneixement tecnològic del servei a gestionar i amb una forta experiència en tasques similars a les descrites en aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà de conformar l'equip de treball necessari en el moment d'iniciar el contracte. El proveïdor podrà proposar uns perfils i rols de personal superiors als descrits a continuació per garantir l'execució satisfactòria de l'abast d'aquest contracte, però en cap cas podrà presentar uns perfils inferiors als mínims exigits als criteris d'adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte indicats a l'apartat **G4** del Quadre de Característiques. El Consorci AOC considera necessària la participació mínima dels següents perfils i rols:

- **Responsable del Servei.** Les principals funcions d'aquest perfil seran:
 - Seguiment detallat del pla derivat del contracte, interlocució amb el Consorci AOC i contacte directe en cas d'incidències crítiques o greus durant l'execució del servei.
 - Direcció del servei i coordinació dels recursos assignats al servei, tant materials com personals.
 - Fer el recull dels requeriments dels nous evolutius i correctius a desenvolupar, i assegurar-se que són complets, correctes i consistents des del punt de vista funcional.
 - Establir les planificacions dels diferents evolutius i correctius encomanats a l'adjudicatari, vetllant per a que cadascuna d'aquestes tasques es realitzin de forma diligent i dins la planificació acordada. Informar al Consorci AOC de les desviacions tan bon punt es detectin.

	Doc. original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 6 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHHSNQ9IC0UQPOQYK	

- Generar la documentació associada al servei (actes de reunions, anàlisis funcional, manuals d'usuari, informes de seguiment, etc.).
 - Supervisió de la feina de la resta de persones de l'equip amb l'objectiu de maximitzar la qualitat dels lliurables.
 - Proporcionar formació i suport, a la resta de membres de l'equip i també al personal del Consorci AOC que aquest determini.
 - Definir el pla de proves i d'integració a realitzar i col·laborar en l'execució del mateix. Dintre del pla de proves caldrà contemplar:
 1. Els tests unitaris que definiran el bon comportament de l'aplicació.
 2. Proves funcionals i de regressió (que l'aplicació fa allò que s'ha demanat).
 3. Proves d'integració amb aplicacions/componentes de tercers parts (si s'escau).
 4. Proves de rendiment (garantir que el rendiment és l'esperat i no es veu empitjorat pel canvi).
- Arquitecte de software. Les principals funcions d'aquest perfil seran:
 - Confecció del disseny tècnic i de la documentació de l'arquitectura lligada a cada evolutiu i correctiu.
 - Prendre les decisions de disseny/arquitectura relatives a cada evolutiu escollint les tecnologies, plataformes i els patrons de disseny a utilitzar.
 - Avaluar noves tecnologies i determinar si són adients per a la seva inclusió en el projecte.
 - Col·laboració puntualment, si s'escau, en les fases de presa de requeriments, fase d'anàlisi i disseny, i fase d'implantació.
 - Liderar la fase de construcció dels canvis a realitzar: entre altres, dissenyar les classes, interfícies i el codi necessari per al desenvolupament de l'aplicació atenent als criteris fixats per cada desenvolupament.
 - Revisió del codi de la resta de desenvolupadors de l'equip per garantir la qualitat i la coherència del codi.
 - Proporcionar mentoria i orientació a la resta de desenvolupadors de l'equip en qüestions d'arquitectura i disseny.
 - En els casos d'incidències complexes haurà participar activament en la seva diagnosi i resolució.
- Enginyer de software. Les principals funcions d'aquest perfil seran:
 - Codificació, depuració i manteniment del codi font dels evolutius i correctius.
 - Implementació de les proves unitàries, d'integració i de rendiment per garantir que els evolutius i correctius funcionen correctament.
 - Creació de la documentació tècnica dels evolutius/correctius
 - Preparació dels paquets de desplegament per als diferents entorns de desenvolupament, preproducció i producció.
- Desenvolupador .NET. Les principals funcions d'aquest perfil seran:
 - Codificació, depuració i manteniment del codi font dels evolutius i correctius.

	Doc. original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027 Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 7 de 26
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHHSN9IC0UQPOQYK	



Consorci
Administració Oberta
de Catalunya

- Execució exhaustiva del pla de proves definit per als evolutius/correctius.

Tots aquests membres de l'equip s'hauran d'oferir a temps complert i en exclusivitat per aquest servei. A nivell indicatiu, les hores necessàries per dur a terme el servei s'estimen en 13,664 hores que s'hauran d'executar en la seva totalitat en el període de durada del contracte. L'empresa adjudicatària, en funció de la durada del contracte, i del volum d'hores previst per realitzar els projectes, haurà de dimensionar adequadament l'equip de treball per donar resposta als requeriments valorats, en temps i forma. És a dir, la disponibilitat de les hores executades pot, puntualment, no ser proporcional a la durada del contracte, sinó que s'haurà d'adaptar a les necessitats i requeriments del servei, podent fluctuar en funció de la càrrega de les tasques encomanades, havent mesos en què es pugui requerir un major o menor dimensionament de l'equip de treball.

L'adjudicatari haurà de garantir que per a la resolució d'incidències i per donar resposta a les peticions urgents d'operació sempre hi haurà un mínim de dues persones disponibles (aquest requeriment inclou explícitament períodes vacacionals, dies semi festius, ponts, etc.).

Tots els membres de l'equip han de tenir un bon nivell de coneixement de la llengua catalana, tant parlada com escrita.

El Consorci AOC es reserva el dret a demanar el canvi de qualsevol dels membres de l'equip sense necessitat de justificació amb una antelació de 20 dies naturals a la data de substitució.

A més a més d'aquests perfils amb dedicació a temps complet, es considera necessària la participació addicional de 2 perfils amb una dedicació eventual:

- Un delegat de protecció de dades (DPD) per oferir assessorament expert en protecció de dades que avaluï i informi de l'impacte, en matèria de protecció de dades, de cadascun dels evolutius a implementar, així com els riscos que aquests evolutius poden suposar en l'àmbit de la protecció de dades, i les mesures i accions de mitigació que s'han d'implementar.
- Un responsable del contracte qui concentrarà i rebrà les comunicacions a alt nivell del Consorci AOC sobre la direcció, estratègia i evolució del servei. Aquest responsable del contracte serà per tant l'interlocutor i el punt de contacte a qui el Consorci AOC transmetrà la visió de negoci i els requeriments transversals que són objecte del contracte. El responsable del contracte també serà l'encarregat de gestionar els recursos, tant materials com personals assignats al contracte.

4. Acords de Nivell de Servei

En aquest apartat es descriu el marc contextual d'aplicació dels Acords de Nivell de Servei (ANS). S'establirà el següent procediment de treball i l'Acord de Nivell de Servei que es detalla a continuació per a tots els lliurables que es despleguin a l'entorn de producció.

Les possibles penalitzacions que es derivin de l'incompliment dels ANS, s'aplicaran sobre descompte en la següent factura emesa després de la penalitat. L'aplicació de penalitats serà acumulativa.

Els Acords de Nivell de Servei es podran revisar i modificar sempre i quan hi hagi acord mutu entre l'adjudicatari i el Consorci AOC.

Requeriments de nivell de servei

Resolució d'incidències sense errors:

- Percentatge de la resolució d'incidències sense errors en el termini.

	Doc. original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 8 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ 0B1TZENTQTP3ERLHHSN9IC0UQPOQYK	



Consorci
Administració Oberta
de Catalunya

- Càlcul: $(A/B) \cdot 100$

A: Número total d'incidències resoltes sense error en el termini

B: Total d'incidències resoltes en el termini

- Periodicitat: Diària
- El percentatge d'incidències sense error en el termini establert haurà de ser com a mínim del 90%.
- El nivell ofert per qui resulti adjudicatari del lot constituirà un Acord de Nivell de Servei (ANS), el compliment del qual es mesurarà durant tota la durada de la prestació del servei.

ANS per a la gestió de les incidències

Aquest ANS aplica a la totalitat del servei contractat.

Definicions:

Nivell	Descripció
Bloquejant	Una incidència es catalogarà amb criticitat bloquejant si impedeix la utilització total del servei a tots els usuaris d'aquest.
Alta	Una incidència es catalogarà amb criticitat alta si impedeix la utilització d'una part concreta del servei, a tots o alguns usuaris, i l'afectació pel negoci és elevada.
Mitja	Una incidència es catalogarà amb criticitat mitja si impedeix la utilització d'una funcionalitat concreta d'algun dels serveis a tots o alguns usuaris externs a la plataforma i l'afectació pel negoci és relativament baixa.
Baixa	Una incidència es catalogarà amb criticitat baixa si no impedeix la utilització ni parcial ni total d'algun dels serveis a algun dels usuaris.

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència:

- **Temps de resposta.**

Es defineix com a temps de resposta el temps que transcorre des de que la incidència es comunicada, i l'usuari rep el tiquet de la seva incidència. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport de recepció d'incidències.

- **Temps de resolució.**

Es defineix el temps de resolució d'una incidència com el nombre d'hores que transcorren des de que l'usuari rep el tiquet de la incidència fins el moment en que la incidència està solucionada. En el càlcul del temps de resolució d'una incidència no es tenen en compte els possibles increments de temps provocats per la intervenció inevitable de tercers en el procés de resolució (per exemple, intervenció d'altres organismes).



Consorci
Administració Oberta
de Catalunya

El temps màxim permès per la resposta i resolució d'una incidència dependrà del nivell de criticitat de la incidència. En la següent taula es mostren els temps màxims permesos per la resolució d'una incidència en funció del nivell de criticitat:

Criticitat Incidència	Temps de resposta (hores)	Temps de resolució (hores)	% de resolució dins del temps compromès
0 Bloquejant	0,5	2	95 %
1 Alta	1	16	95 %
2 Mitja	1	40	95 %
3 Baixa	1	64	95 %

Pel càlcul del temps de resolució d'una incidència s'exclouran els possibles increments de temps provocats per la intervenció inevitable en el procés de resolució per part de tercers.

En el cas que l'adjudicatari no compleixi l'acord de nivell de servei definit anteriorment almenys en el 95% de les d'incidències amb criticitat 0 i 1 que hagin ocorregut dins el mes se li aplicarà les següents penalitzacions:

Percentatge d'incidències amb criticitat 0 i 1 dins el mes que compleixen l'ANS	Penalització sobre la quota mensual de la factura
Superior al 95%	0%
Entre 95% i 80%	5%
Entre 80% i 70%	10%
Inferior al 70%	15%

Cas que l'adjudicatari no compleixi l'acord de nivell de servei definit anteriorment per almenys el 90% de les d'incidències amb criticitat 2 i 3 que hagin ocorregut al mes se li aplicarà les següents penalitzacions:

Percentatge d'incidències amb criticitat 2 i 3 dins el mes que compleixen l'ANS	Penalització sobre la quota mensual de la factura
Superior al 90%	0%
Entre 90% i 51%	5%
Inferior al 51%	10%

Requeriments de nivell de servei en la protecció de dades

Es considerarà incompliment del contracte la no aplicació de les mesures de seguretat imposades al contractista. A banda de les possibles responsabilitats que es puguin derivar de dit incompliment, i que en funció de la gravetat del mateix pugui comportar la resolució del contracte, es preveu la imposició de penalitats.



Doc.original signat per:
Sergio Gutiérrez Palomino
26/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0B1TZENTQTP3ERLHHSENQ9IC0UQPOQYK

Data creació còpia:
16/09/2024 12:36:37

Pàgina 10 de 26



Les penalitats a imposar seran per cada incompliment que es produeixi i amb el topall màxim establert a l'article 192 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic:

- Mesures de seguretat de nivell baix: 0,5% del preu d'adjudicació del lot.
- Mesures de seguretat de nivell mig: 0,75% del preu d'adjudicació del lot.
- Mesures de seguretat de nivell alt : 1% del preu d'adjudicació del lot.

Incidents de seguretat

És important destacar que qualsevol incident de Seguretat o de protecció de dades personals que puguin afectar els sistemes del Consorci AOC, s'haurà d'informar en un temps inferior a les 24h.

En la fase inicial del projecte s'haurà de definir un procediment de coordinació davant incidents que puguin afectar els sistemes del Consorci AOC. Aquest procediment haurà de contemplar els fluxos d'informació i les interaccions entre Consorci AOC i l'adjudicatari durant la gestió de l'incident.

Al seu torn l'adjudicatari haurà d'informar periòdicament dels incidents que hagin afectat els sistemes o plataformes del Consorci AOC, i haurà d'executar els procediments recollits a l'acord d'encàrrec.

5. Condicions d'execució

L'adjudicatari haurà de complir les següents obligacions bàsiques:

- Gestionar qualsevol alteració del servei en les condicions expressades en aquest plec.
- Realitzar reunions periòdiques amb el Consorci AOC per tal d'exposar el compliment del servei i tractar els possibles problemes o millores del servei.
- Establir un marc metodològic de treball basat en la metodologia Agile.
- Realitzar la formació dels tècnics designats, en tots aquells aspectes que el Consorci AOC cregui oportuns i que siguin de directa aplicació als serveis requerits.
- Elaboració dels manuals i altra documentació destinada a la formació dels usuaris.
- Elaboració de la documentació tècnica.
- Mantenir en tot moment l'actualització del codi font i de la documentació en el sistema de control de versions del Consorci AOC (GitHub), per tal que pugui estar disponible en tot moment per al personal assignat i també per disposar de l'opció de control de versions.
- Tota la documentació generada per l'equip serà en català i en el format corporatiu proposat pel Consorci AOC.
- Presentació d'informes mensuals amb el detall de l'estat del servei d'acord amb els indicadors que el Consorci AOC consideri apropiats. Alguns exemples d'aquests informes serien:
 - Informe resum de les actuacions realitzades.
 - Informe de situació de les actuacions en curs.
 - Informe resum de les actuacions pendents.
 - Planificació de les actuacions a realitzar.
- Informe de finalització del contracte amb el resum de les tasques realitzades.
- El Consorci AOC es reserva el dret a validar, i si s'escau definir, les eines que s'hagin de fer servir per a la gestió i control del servei.

	Doc.original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 11 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ 0B1TZENTQTP3ERLHHSN9IC0UQPOQYK	

6. Model de relació

L'adjudicatari haurà d'incloure en la seva proposta quin és el model de relació que proposa per garantir l'èxit del projecte: l'estructura organitzativa del servei, els canals i eines de comunicació a tots els nivells entre el proveïdor i el Consorci AOC, els procediments d'escalat davant d'incidències susceptibles d'afectar o amb afectació als serveis sota responsabilitat del proveïdor, i quines eines de control (addicionals a les eines corporatives JIRA i Microsoft Teams del Consorci AOC), proposa per dur a terme el seguiment i control global del servei. Cal destacar que el Consorci AOC es reservarà el dret a validar, i si s'escau definir, aquestes eines de control.

Com a mínim, caldrà que s'estableixin els següents nivells d'interlocució:

Reunions de direcció amb les següents característiques:

- Interlocutors: gerent de comptes i/o responsable del servei per part de l'adjudicatari. Gestor del servei per part del Consorci AOC.
- Periodicitat mínima: 2 mesos
- Objectiu: fer el seguiment del contracte, analitzant diversos aspectes: productivitat, control d'hores, temes de facturació, seguiment de fites (a alt nivell), etc.
- Lliurables: actes de les reunions, informes executius, informes amb control d'hores (fetes i pendents) etc.

Reunions de seguiment amb les següents característiques:

- Interlocutors: les persones assignades per l'adjudicatari per dur a terme el servei. Per part del Consorci AOC serà el cap de projecte/servei o algun dels tècnics assignats al projecte.
- Periodicitat mínima: 1 mes
- Objectiu: seguiment del compliment de l'ANS, rendiment de la plataforma i incidències més destacables.
- Lliurables:
 - Informes de l'estat del servei
 - Informe resum de les actuacions ja resoltes i hores realitzades.
 - Informe de situació de les actuacions en curs i hores realitzades.
 - Informe resum de les actuacions pendents i hores estimades.
 - Planificació de les actuacions a realitzar.
 - Escandall d'hores total realitzades en el mes.
 - Informe de les incidències obertes, resoltes, temps de resolució,...

7. Horari d'execució del servei

El licitador haurà d'incloure a la seva proposta la disponibilitat horària del personal associat al servei, tot i que haurà de garantir la disponibilitat de com a mínim 1 membre de l'equip durant les franges horàries següents:

	Doc. original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 12 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHHSN9IC0UQPOQYK	

- De dilluns a divendres, excepte festius de la ciutat de Barcelona, **de 08:00 a 19:00 hores**.
- El 90% dels treballs es realitzaran en l'horari indicat. En el 10% dels casos restants es podrà sol·licitar prèviament la realització de tasques fora de l'horari anteriorment establert sense cost adicional.

En cas de baixa de qualsevol dels membres de l'equip, l'adjudicatari haurà de substituir-lo en menys de 15 dies laborables d'acord amb els responsables del Consorci AOC.

Qualsevol canvi en un dels membres de l'equip a instàncies de l'adjudicatari haurà de ser pactat amb el Consorci AOC. En aquests casos, es fixarà un temps de 2 setmanes de formació/adaptació del nou membre que seran a càrrec de l'adjudicatari.

8. Infraestructura necessària

L'adjudicatari haurà d'aportar la infraestructura tècnica, llicències, i qualsevol altre component o mitjà tècnic necessari per a la realització dels treballs. Els costos d'aquesta infraestructura tecnològica aniran a càrrec de l'adjudicatari. És important destacar que aquesta infraestructura tecnològica no podrà contenir en cap moment dades reals. Per als tests unitaris i per poder executar les proves dels diferents lliurables, l'adjudicatari haurà de disposar d'entorns d'integració a les seves instal·lacions per fer el control de qualitat dels evolutius i correctius que desenvolupi. A l'ANNEX 2 s'inclou una descripció de la infraestructura tecnològica del servei Hèstia.

L'equip de treball haurà de fer servir les mateixes eines de desenvolupament que han servit per crear el programari Hèstia en la seva versió actual:

- Sistema de desenvolupament de software: Microsoft Visual Studio Enterprise versió 2019 o superior, .NET Framework 4.8 o superior i sistema operatiu Microsoft Windows Server 2019 o superior.
- Sistema d'autenticació: Active Directory de Microsoft.
- Servidor Web: Internet Information Services 10.
- Sistema de base de dades: Microsoft SQL Server 2019 o superior.

L'adjudicatari mantindrà en tot moment l'actualització del codi font en el sistema de control de versions del Consorci AOC (GIT).

Les tasques s'hauran de dur a terme a les oficines de l'empresa adjudicatària, tot i que de forma puntual és possible que en alguna ocasió sigui necessari el desplaçament d'algun dels membres de l'equip a les instal·lacions del Consorci AOC o de tercers. Per aquest motiu es recomana que tots els membres de l'equip disposin d'ordinadors portàtils.

Tots els treballs desenvolupats, i en particular els lliurables entregats, hauran de seguir les guies d'estil definides pel Consorci AOC. El Consorci AOC facilitarà a l'adjudicatari aquestes guies d'estil i el seu compliment haurà de ser obligatori per a l'acceptació dels treballs.

9. Propietat intel·lectual

L'adjudicatari accepta expressament que la propietat intel·lectual de tots els lliurables, independentment de la seva naturalesa i resultats dels treballs realitzats, i en particular els productes i serveis objectes del contracte, corresponen únicament al Consorci AOC amb exclusivitat i amb caràcter general, sense que l'adjudicatari pugui conservar, ni obtenir còpia dels mateixos o facilitar-lo a tercers.

	Doc. original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 13 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHSENQ9IC0UQPOQYK	



L'empresa adjudicatària no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats com a resultat de la prestació del servei objecte del contracte, bé sigui en forma total o parcial, directament o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa del Consorci AOC, que la donaria, si escau, prèvia petició formal de l'adjudicatari amb expressió de la fi.

10. Garantia

Totes les tasques que formen part de l'abast del contracte tindran una garantia de 6 mesos. Durant aquest període, l'adjudicatari s'haurà de comprometre a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en qualsevol de les activitats dutes a terme pel seu equip de treball que li siguin imputables amb ell per acció o omissió.

11. Requeriments de seguretat

L'adjudicatari haurà de complir amb els següents requeriments de seguretat:

Mesures de seguretat i per defecte

El Consorci AOC, amb el suport de l'adjudicatari, implementarà durant la fase de desenvolupament, les mesures de protecció de dades des del disseny i per defecte, recollides a la guia del APDCAT: [La privacidad desde el diseño y la privacidad por defecto. Guía para desarrolladores \(gencat.cat\)](#)

Els adjudicataris hauran de documentar:

- L'anàlisi dut a terme de les mesures necessàries.
- La verificació de que les mesures han estat aplicades.

Certificacions de seguretat

Durant el temps d'execució del contracte, l'adjudicatari haurà d'implementar les mesures de seguretat de nivell alt de l'Esquema Nacional de Seguretat que li siguin d'aplicació. Concretament són les descrites a:

-

	Doc. original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 14 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHHSNQ9IC0UQPOQYK	

- ANNEX1 - Requeriment de seguretat (ENS) pels proveïdors de software

Control d'accés al sistema

Els adjudicataris hauran d'adaptar-se en tot moment als mecanismes de control d'accés als sistemes d'informació que imposi el Consorci AOC per accedir als seus sistemes.

Control de personal

L'adjudicatari haurà d'informar en tot moment de les altes i baixes del personal intern o subcontractat que en nom seu accedeixi als sistemes del Consorci AOC.

En cas de baixa d'un usuari, de manera immediata l'adjudicatari haurà d'informar al Consorci AOC per tal de revocar els seus drets d'accés als sistemes.

Protecció de la informació

L'adjudicatari no podrà fer ús de les dades reals dels sistemes de producció en els sistemes de desenvolupament.

L'adjudicatari no podrà descarregar informació del Consorci AOC en els seus sistemes o en suports portàtils com USBs, DVDs, portàtils, tablettes, etc. En el cas d'haver de fer-ho caldrà demanar l'autorització del Consorci AOC i que el suport estigui xifrat.

Els fitxers temporals que s'haguessin creat exclusivament per la realització de treballs temporals auxiliars hauran de complir amb les mesures establertes que s'apliquin als fitxers considerats definitius.

Tot fitxer temporal així creat serà esborrat una vegada hagi deixat de ser necessari per la finalitat que va motivar la seva creació.

12. Pla de devolució del servei

L'adjudicatari haurà d'assumir dins el contracte la planificació i execució del pla de devolució del servei al final de la prestació. El pla de devolució haurà de complir amb els següents requeriments mínims:

- Una durada d'1 mes amb una dedicació mínima de 160h i tant la durada (1 mes) com la dedicació (160h) seran addicionals a la prestació principal del servei de 24 mesos i hauran d'anar a càrrec de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari haurà de retornar el codi font, scripts, documentació, etc. de totes les actualitzacions realitzades.
- L'adjudicatari haurà de destruir i/o retornar al Consorci AOC (o en aquell tercer que aquest designi) la informació propietat del Consorci AOC. Aquest retorn s'haurà de realitzar d'acord amb allò que s'estableixi legalment i segons les indicacions del Consorci AOC. El retorn contemplarà tots els productes i programaris que siguin de propietat del Consorci AOC juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada d'aquest. El retorn de les dades al Consorci AOC, o en un tercer designat, es durà a terme en el format i els suports que s'acordaran en el moment de planificar i detallar el pla de finalització del contracte.

	Doc. original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 15 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHHSNQ9IC0UQPOQYK	



L'adjudicatari haurà de disposar d'un procediment d'esborrat segur de suports reutilitzats o que arribin al final de la seva vida útil. El proveïdor haurà d'informar com fa l'eliminació segura de la informació i haurà de proporcionar els certificats corresponents conforme ha realitzat aquesta eliminació segura.

CONSORCI AOC

El responsable Unitat d'Arquitectura del Consorci AOC

	Doc.original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 16 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ 0B1TZENTQTP3ERLHHSNQ9IC0UQPOQYK	

ANNEX1 - Requeriment de seguretat (ENS) pels proveïdors de software

El present annex defineix els controls que hauria de fer front una empresa adjudicatària de serveis de desenvolupament de software en cas d'auditoria de l'ENS de nivell BAIX.

ID 1. Política de Seguretat

Es disposa d'una Política de Seguretat que inclou:

- 1- Objectius de l'organització
- 2- Marc legal i regulador
- 3- Rols relacionats amb la seguretat, així com les seves responsabilitats i procediment de designació.
- 4- Estructura del comitè de gestió i coordinació de seguretat.
- 5- Criteri per a la classificació de la documentació.
- 6- Referència a la legislació aplicable en matèria de tractaments de dades de caràcter personal.
- 7- La Política de Seguretat ha de ser un document en paper o suport electrònic.
- 8- La Política de Seguretat inclou l'especificació del termini i condicions de la seva revisió i que ha d'estar aprovada per un òrgan superior.
- 9- La Política de Seguretat inclou un apartat específic de gestió dels usuaris i els seus privilegis, així com la persona responsable.
- 10- La Política de Seguretat inclou un apartat específic indicant els responsables de la informació gestionada pel sistema.

ID 3. Procediment de revisió de la Política de Seguretat

Document contenint el Procediment de revisió i aprovació de la Política de Seguretat o en el seu defecte, apartat de la Política de Seguretat on s'especifiqui el període de revisió i aprovació.

ID 4. Evidència de la difusió de la Política de Seguretat

Evidència de què la Política de Seguretat és accessible pel personal afectat a la Intranet, pàgina web, portal, repositori o ha estat distribuïda a tots els usuaris dels quals són responsables mitjançant del correu electrònic.

ID 10. Evidència de la difusió de la Normativa de Seguretat

Evidència que la Normativa de Seguretat - ja sigui pròpia o s'empri el Marc Normatiu de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya - està disponible a la Intranet, pàgina web, portal, repositori, llibreria o a qualsevol altre mitjà accessible per a tots els usuaris implicats o bé que els ha estat distribuïda a través del correu electrònic.

ID 11. Procediments de Seguretat

Es disposa de Procediments de Seguretat per a la realització de les tasques rutinàries.

Aquests han d'incloure com a mínim:

- 1- Com portar a terme les tasques habituals.
- 2- Qui ha de fer cada tasca.
- 3- Com identificar i reportar comportaments anòmals.

	Doc.original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 17 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHSENQ9IC0UQPOQYK	

ID 13. Evidència de la difusió dels Procediments de Seguretat o de la possibilitat d'accés per part dels usuaris.

Evidència de que els Procediments de Seguretat estan disponibles a la Intranet, pàgina web, portal, repositori, llibreria o a qualsevol altre mitjà accessible per a tots els usuaris implicats.

ID 40. Document d'Identificació del Control d'Accés al sistema

Es disposa d'un procediment formalitzat de gestió d'usuaris degudament aprovat i actualitzat que s'indiqui:

- Com es realitza la gestió dels usuaris i dels seus privilegis així com la persona responsable de la gestió dels usuaris.
- Que els identificadors dels usuaris han de ser nominals i no es poden compartir.
- El període de retenció dels usuaris.

ID 43. Procediment d'Autenticació del Sistema

Es disposa d'un procediment degudament aprovat i actualitzat on es descriuen els mecanismes d'autenticació dels usuaris o s'especifica dins del procediment formalitzat de gestió d'usuaris els següents punts:

- 1- Es detalla els sistemes d'autenticació dels usuaris amb l'obligació de tenir almenys un factor d'autenticació.
- 2- Es detalla i s'obté l'evidència de que l'usuari confirma la recepció de l'identificador, coneix i accepta les obligacions.
- 3- S'explica com gestionar les baixes d'usuaris i el lligam amb RRHH que permeti avisar als responsables de gestió d'usuaris del canvi en les relacions amb aquests.
- 4- S'indica que es facin servir almenys dos factors d'autenticació en els sistemes categoritzats com a nivell mig i alt.
- 5- En el cas que es facin servir tokens, que aquests utilitzen un algoritme autoritzat pel CCN, per exemple AES.

ID 46. Document de Requeriments d'Accés al sistema

Es disposa d'un procediment formalitzat de gestió d'usuaris degudament aprovat i actualitzat que s'indiqui:

- Com es realitza la gestió dels usuaris i dels seus privilegis així com la persona responsable de la gestió dels usuaris.
- Que els identificadors dels usuaris han de ser nominals i no es poden compartir.
- El període de retenció dels usuaris.

ID 50. Eina corporativa específica per a la gestió dels usuaris propis

Es disposa d'una eina corporativa específica per a la gestió dels usuaris.

ID 54. Procediment de Gestió de Drets d'Accés al Sistema

Es disposa d'un procediment o s'inclou dins del procediment formalitzat d'usuaris del sistema els següents punts:

- S'assignarà el rol adequat a cada usuari amb els mínims privilegis possibles i revisant-se els mateixos periòdicament.
- S'inclourà la relació entre els permisos que ha de tenir cada usuari en funció del seu rol.
- S'especificarà quins son els responsables dels recursos dels sistemes (físics i lògics) i qui té la responsabilitat delegada de concedir, alterar o anul·lar l'accés als mateixos.

	Doc. original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 18 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHSENQ9IC0UQPOQYK	

ID 62 Evidència de què l'usuari confirma la recepció de l'identificador, coneix i accepta les obligacions

Es disposa de l'evidència que demostra que els nous usuaris confirmen la recepció de l'identificador, coneixen i accepten les obligacions. Aquesta evidència pot prendre diverses formes:

- 1- Evidència de que en crear el seu identificador s'informa l'usuari per correu electrònic, i en accedir per primer cop ha d'acceptar els drets i deures d'accés a l'aplicatiu.
- 2- Que el personal d'un proveïdor signi un document d'obligacions el primer dia, així com un acord de confidencialitat i queda constància del lliurament de l'identificador.
- 3- Que en la part inferior de la pantalla d'accés s'indiquin els termes i condicions, pel que els usuaris estan implícitament acceptant-les per accedir al sistema.

ID 64. Evidència de l'últim usuari propi donat de baixa

Es disposa de l'evidència mostrant la baixa d'un usuari amb la data efectiva de la baixa.

ID 67. Procediment d'Accés en Local

Es disposa d'un Procediment d'Accés en Local què especifiqui que:

- 1- Els sistemes abans d'entrar en explotació o els ja existents han estat configurats de forma que no revelin informació del sistema abans d'un accés autoritzat.
- 2- Els diàlegs d'accés (al lloc de treball, dins les pròpies instal·lacions de l'organització, al servidor, al domini de xarxa, etc.) no revelin informació sobre el sistema al qual s'està accedint.
- 3- Faci constar que s'ha d'informar sempre els usuaris de les seves obligacions un cop han accedit dins el sistema.
- 4- S'ha d'informar a l'usuari del seu darrer accés al sistema.
- 5- Defineixi uns horaris en què és possible la connexió al sistema i altres en què no ho és.
- 6- No es pot accedir al sistema fora de les hores autoritzades.
- 7- Indiqui punts de renovació d'autenticació durant la sessió d'un usuari.

ID 107. Evidència què es disposa d'antivirus als sistemes d'informació

Es disposa de l'evidència de l'ús de mecanismes de prevenció davant de codi perjudicial (antivirus) per a tots els equips (Servidors i llocs de treball) del sistema i també en les maquetes, així com de la seva configuració.

ID 111. Evidència de què el programa antivirus es troba actualitzat

Es disposa de l'evidència que les opcions de configuració aplicades als antivirus són les recomanades pels fabricants (p.ex. Anàlisi d'execució de programes, anàlisi de correu entrant i sortint, bloqueig automàtic de codi nociu, etc.), així com les referents a la freqüència d'actualització

ID 172. Evidències de la difusió del contingut del Pla de Conscienciació

Es disposa d'evidència de la difusió del contingut del pla de conscienciació (en la intranet o per algun altre mitjà es llancen missatges de conscienciació (p.ex. correus, comunicats interns,...)).

ID 174. Evidències de la difusió del contingut del Pla de Formació

Es disposa d'evidència amb la difusió del contingut del pla de formació en els darrers 3 anys.

	Doc.original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 19 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHHSENQ9IC0UQPOQYK	



ID 241. Document on s'indica el mecanisme d'autenticació i identificació

Es disposa d'una política o normativa documentada respecte al disseny d'un sistema que contempli els mecanismes d'identificació i autenticació i a més contempla els mecanismes de protecció de la informació tractada.

Així mateix no ha de ser possible accedir a informació del sistema que pugui ser utilitzada per a l'escalada de privilegis, ni executar accions fent-se passar per un altre usuari, etc.

ID 273. Procediment de configuració segura del correu.

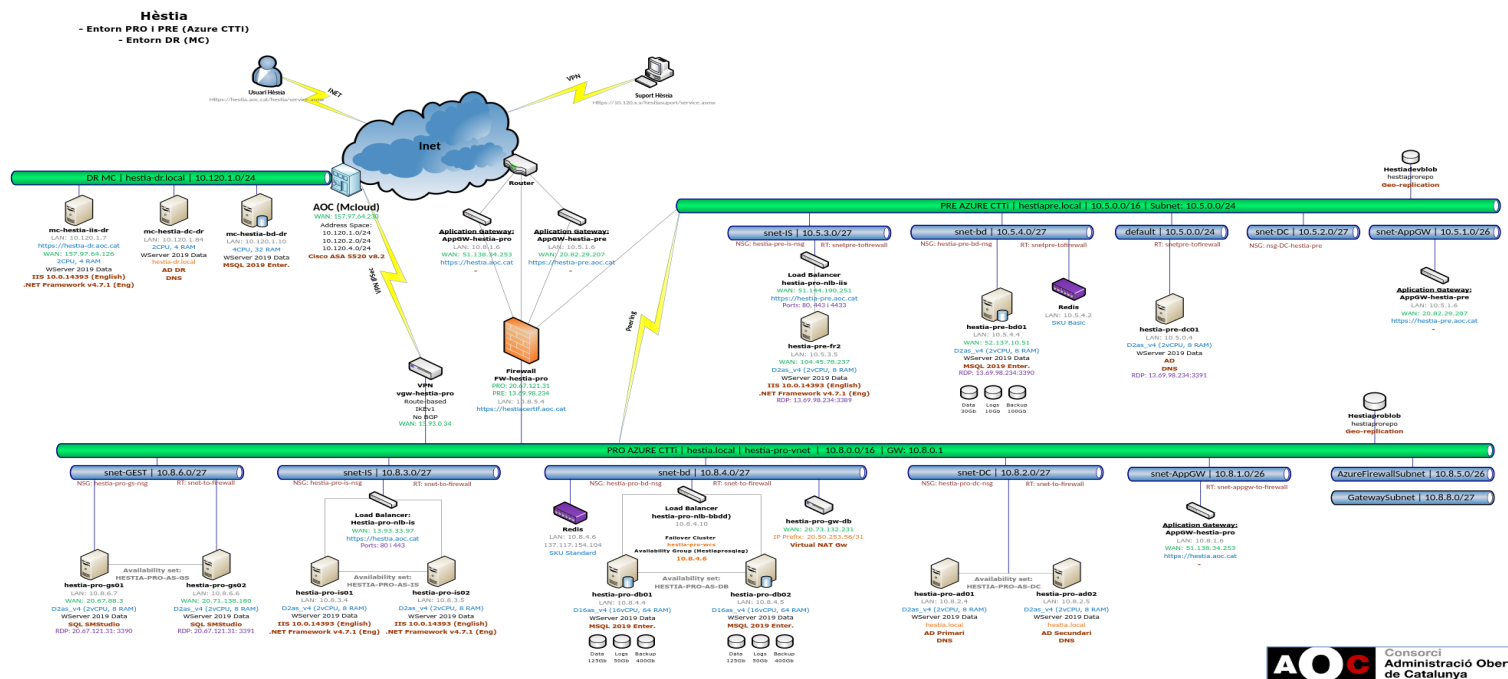
Es disposa d'un procediment el qual es detalla com es configura el correu per tal de disposar d'un sistema segur.

ID 276. Evidència de l'eina monitoratge dels elements de seguretat

Es disposa de l'evidència en la qual s'observa que es disposa d'una eina per monitoritzar els elements de seguretat com ara els virus o l'spam degudament configurat i mantingut.

	Doc.original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 20 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ 0B1TZENTQTP3ERLHHSNQ9IC0UQPOQYK	

ANNEX2 INFRAESTRUCTURA HÈSTIA



Doc. original signat per:
Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0B1TZENTQTP3ERLHHSN9IC0UQPOQYK

Data creació còpia:
16/09/2024 12:36:37

Pàgina 21 de 26

ANNEX3 METODOLOGIA DE TREBALL

L'Hèstia és un servei que va ser impulsat pel Consell Comarcal del Tarragonès i que es va incorporar al catàleg de serveis del Consorci AOC durant la fase continua del seu cicle de vida. Es tracta doncs d'un servei amb un alt grau de maduresa que està encabit dins el conjunt de serveis que el Consorci AOC ofereix.

A més a més, cal tenir en compte que l'Hèstia és un servei que presenta una alta complexitat en la seva gestió per què la direcció estratègica està liderada per diferents promotors, amb diferents objectius, diferents terminis, però amb una interdependència en els resultats.

Tot i que l'Hèstia és un servei que està en marxa des de fa anys, podem considerar cadascuna de les versions a desenvolupar com un projecte propi que s'hauria de desenvolupar vetllant pel compliment d'aquesta guia metodològica.

A continuació es detallen les fases per les que ha de passar cadascuna d'aquestes versions, des de la seva definició fins a la seva posta en marxa.

Introducció dels evolutius al JIRA

El cap de servei tradueix els objectius estratègics que marca el Comitè Estratègic de l'Hèstia en les peticions de millora i evolutius que han de permetre assolir aquests objectius. A continuació els introdueix com a *Tasques i/o subtasques* al projecte del JIRA que representa el propi servei. En el moment d'entrar cada assumpte indica la seva prioritat ordenant-lo segons el número de versió que considera que seria el més adient per a la seva implementació.

Fase de definició

La fase de definició de la versió consisteix en seleccionar quins són els requeriments funcionals que han d'entrar a formar part de la propera versió a desenvolupar. El cap de projecte estudia tots aquells requeriments que es poden incloure dins una finestra tipus que el Consorci aplica als seus serveis (uns 3 mesos entre la posta en marxa de cada versió). El cap de projecte consensua amb el cap de servei l'abast de la versió i es confecciona la llista definitiva traslladant aquesta llista de peticions a un projecte específic del JIRA que representa la versió a desenvolupar.

El cap del servei informarà el Comitè Estratègic de les línies mestres d'actuació que englobarà la versió mitjançant l'elaboració d'un breu document de conceptualització de la versió. El responsable de servei defineix el pla de comunicació que s'haurà de dur a terme abans de que la versió arribi als usuaris finals i dins aquest pla seleccionarà els usuaris i àrees bàsiques que hauran de participar a la prova pilot.

El cap de projecte introdueix tota aquesta informació al projecte del JIRA que representa la versió i informa al Comitè de Seguiment en la propera reunió. Finalment el cap de servei comunica la planificació al Comitè Estratègic i/o als promotors implicats.

Una vegada tancada la planificació de la versió no s'acceptarà cap modificació en la llista de requeriments a desenvolupar fins a la propera fase de definició de la nova versió.

Anàlisi

L'adjudicatari partirà del recull d'evolutius a satisfer que s'han seleccionat al JIRA per a la nova versió i haurà de realitzar les reunions de presa de requeriments (intentant que siguin les mínimes reunions possibles) per poder fer la captació detallada de tots els requisits demanats. Serà responsabilitat de

	Doc.original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 22 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHHSN9IC0UQPOQYK	



Consorci
Administració Oberta
de Catalunya

l'adjudicatari vetllar i preocupar-se de recaptar tots i cadascun dels requeriments que afectin a la sol·licitud de l'evoluti.

L'adjudicatari elaborarà un pre-anàlisi de la solució que proposa incloent una estimació de l'impacte que suposa l'evoluti. En cas que hi hagi diferents alternatives, l'adjudicatari haurà d'explicar-les indicant els avantatges i inconvenients de cadascuna.

El Consorci AOC decidirà si finalment es duu a terme aquell evoluti i en cas afirmatiu l'adjudicatari realitzarà l'anàlisi detallat de la solució incloent la proposta de les interfícies d'usuari, el pla de proves unitàries, d'integració i rendiment.

Planificació

El cap de projecte afegirà al JIRA les tasques tècniques que considera necessàries per poder desenvolupar la versió (documentació tècnica, pla de proves, etc.) i prepara conjuntament amb l'adjudicatari la planificació detallada de la versió assignant les tasques entre els diferents tècnics de desenvolupament.

Desenvolupament

Les tasques que comportarà aquesta fase són:

- Generació del codi
- Execució de proves unitàries
- Execució de proves d'integració
- Execució de proves de rendiment, si s'escau
- Elaboració de la documentació funcional i tècnica.

L'adjudicatari haurà de fer un ús freqüent del repositori de codi (GIT) del servei per sincronitzar els diferents desenvolupaments. La freqüència ideal de sincronització (tant per pujar al repositori els canvis realitzats com per descarregar tots els canvis que han introduït la resta de desenvolupadors) seria fer-ho un cop al dia (p. ex. a primera hora del matí) de forma que es detecti quan abans millor els conflictes entre els diferents desenvolupaments.

Abans de pujar res al repositori cada desenvolupador haurà de garantir en la mida que sigui possible que el codi pujat és íntegre. Si no és possible pujar els canvis de forma diària, sí que s'ha de garantir que cada equip de desenvolupament pujarà els canvis com a mínim amb una freqüència setmanal.

Al repositori de codi s'ha d'incloure tot tipus de canvi: codi de l'aplicació d'escriptori, codi del servidor web, codi de base de dades, canvis en l'estructura de la base de dades, scripts que d'inicialització de dades, etc. I també s'haurà d'incloure la pròpia documentació.

Tots els scripts de base de dades s'hauran de compactar en un únic fitxer per tal de facilitar el seu desplegament entre els diferents entorns.

La codificació i les proves unitàries s'han de realitzar a l'entorn de desenvolupament de cadascun dels tècnics. Les proves d'integració però, s'han d'executar a l'entorn d'integració del Consorci AOC (que és una rèplica de l'entorn de producció).

Els diferents tècnics tenen un control total sobre l'entorn d'integració i poden desplegar tantes vegades com ho necessitin.

Fase d'implantació i acceptació



Doc. original signat per:
Sergio Gutiérrez Palomino
26/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0B1TZENTQTP3ERLHHSN9IC0UQPOQYK

Data creació còpia:
16/09/2024 12:36:37

Pàgina 23 de 26

En base als lliuraments de la fase anterior es procedirà a realitzar la implantació de l'evoluti sobre els diferents entorns. En primer terme, en l'entorn de desenvolupament. L'adjudicatari procedirà a realitzar l'execució del pla de proves. En cas que es superi satisfactòriament procedirà a promocionar el canvi a l'entorn de pre-producció i posteriorment al de producció.

Cas que en aquest procés els resultats obtinguts no siguin els esperats (és a dir, els que es van obtenir en l'entorn de desenvolupament de l'adjudicatari) l'adjudicatari haurà de donar el suport necessari, si cal presencial, per solucionar-ho.

Una vegada s'hagi realitzat l'execució del pla de proves amb el 100% de les proves funcionant en l'entorn de pre-producció i producció es donarà el projecte per tancat. A partir d'aquest instant entrarà en vigor el període de garantia de l'evoluti.

A partir d'aquest moment ja ha d'entrar en vigor l'etapa de suport, és responsabilitat de l'adjudicatari realitzar les tasques necessàries de traspàs, formació i documentació del projecte, d'operació, i procedimental per tal que els nous desenvolupaments ja puguin ser objecte del servei de suport 24x7.

Implantació i acceptació

Una vegada acabada l'etapa de codificació i superades les proves d'integració a l'entorn d'integració, l'equip de desenvolupament haurà de preparar el pla d'implantació. El pla d'implantació incorpora totes les accions adreçades a que la versió arribi als usuaris finals.

Cal tenir en compte que cap dels tècnics de desenvolupament però, té accés als entorns de preproducció i producció.

Per dur a terme el pla d'implantació cada equip de desenvolupament prepara el paquet de desplegament i realitza una petició al projecte *Desplegaments* del JIRA. La petició de desplegament s'enllaçarà amb les diferents peticions d'evolutius/correctius del JIRA a la que correspon el desplegament.

Els desplegaments a l'entorn de PRE es realitzen els dijous a la tarda i la petició de desplegament ha d'haver arribat com a molt tard el dia d'abans, per tal que es pugui preparar juntament amb la resta de desplegaments d'altres serveis del Consorci AOC.

El desplegament l'executa l'àrea d'Explotació del Consorci AOC. Abans però, l'àrea d'Explotació realitza un backup complet de l'entorn per si cal executar el procés de rollback.

Una vegada desplegat a preproducció, és l'adjudicatari qui haurà d'executar el pla de proves per realitzar la validació final. El cap de projecte del Consorci AOC decidirà si la versió supera satisfactòriament el pla de proves. En cas afirmatiu, l'equip de desenvolupament prepararà i sol·licitarà a través del JIRA la petició de desplegament a producció (els desplegaments a l'entorn de producció es realitzen els dimecres a la tarda). En cas contrari, l'equip de desenvolupament realitzarà les correccions necessàries donant tot el suport necessari per solucionar-ho en la major brevetat possible.

Just en el moment en que la versió s'hagi desplegat a l'entorn de producció, entrarà en vigor el període de garantia de l'evoluti.

En la fase d'implantació també s'inclou el pla de comunicació que el responsable de servei ha definit. El pla de comunicació inclou les diferents accions i formats de comunicació associats a la versió que el responsable de servei haurà de dur a terme, així com la formació i l'acompanyament als usuaris finals.

Pilotatge

Abans de la posta en marxa definitiva a tots els usuaris finals, cal assegurar que la versió respon a les expectatives a través de la posta en marxa controlada del servei a una, o varies, àrees bàsiques.



La prova pilot no només inclou el programari sinó tots els lliurables associats al pla de comunicació i formació.

És important destacar que la prova pilot ha d'incloure l'àrea/es bàsica/ques necessària/es que permetin incloure totes les variants possibles d'execució de la solució. A més a més, la prova pilot ha de tenir la durada necessària per tal que es puguin validar tots els processos reals que s'han desenvolupat dins la nova versió.

Avaluació

Una vegada definits els requeriments que formaran part de la versió, el cap de projecte defineix les mètriques i els indicadors que permetran avaluar el compliment dels objectius marcats per a la versió.

Després d'un cert temps de la posta en marxa de la versió, el cap de servei realitzarà el seguiment dels indicadors a través d'enquestes, auditories i qualsevol altra eina de gestió de la qualitat que consideri adient, establint el quadre de comandament del servei.

Aquest quadre de comandament es posarà a disposició del Comitè Estratègic amb l'objectiu de mantenir-ho informat de la marxa del servei.

Finalment, el Comitè de Seguiment realitzarà una sessió de retrospectiva analitzant conjuntament quines coses han anat bé durant la versió i quines coses han anat malament (des del punt de vista de tots els actors) per tal de poder aprendre i millorar de cara a la nova versió.

JIRA

El JIRA esdevé la pedra angular de la versió, en tant que permet reflectir en detall l'estat actual de la versió, el grau d'avançament d'aquesta, així com l'evolució estratègica que seguirà el servei en un futur mitjà. És per tant una eina fonamental per mantenir coordinats tots els actors.

La informació del JIRA es fa visible a tots els actors que participen en el servei, però donat que cadascun dels actors prioritzarà un tipus d'informació diferent, es requereix d'un esforç per part del cap de servei i del cap de projecte per reflectir al JIRA els diferents punts de vista. Aquesta diferent visió es plasma al JIRA a partir dels següents projectes:

- Servei: evolució estratègica del servei a mig/llarg termini. En aquest projecte del JIRA els requeriments s'agrupen i s'ordenen en idees conceptuals properes a les línies d'actuació que marca el Comitè Estratègic. Aquest projecte permet obtenir una idea global del que es pretén aconseguir amb el servei a mig o llarg termini.

El cap de servei és el principal responsable del manteniment al JIRA d'aquest projecte i ha de reflectir tots els canvis i documents amb la màxima periodicitat possible.

- Projecte: vista detallada del futur immediat del servei. En aquest projecte del JIRA es descomponen les peticions d'evolutius en els diferents requeriments funcionals i tècnics que ha de complir la nova versió. Els assumptes que componen aquest projecte es troben ben definits i detallats, disposen d'una estimació del seu cost, el/s recurs/os que està/n assignat/s, així com el seu grau d'avançament. Aquest projecte permet obtenir una idea detallada de l'estat actual del servei i el seu objectiu és mantenir informat amb el major nivell de detall possible els diferents actors que participen en el desenvolupament diari del servei.

El cap de projecte és el principal responsable del manteniment al JIRA d'aquest projecte i ha de reflectir tots els canvis amb la màxima periodicitat possible. En aquest projecte s'inclouran tots els documents tècnics (disseny tècnic, documents d'integració, etc.)

	Doc. original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 25 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHHSNQ9IC0UQPOQYK	



Si s'escau, qualsevol d'aquests 2 projectes principals es poden complementar amb altres projectes que permetin agrupar línies d'actuació que es duran a terme a llarg termini o bé que es duran a terme en paral·lel, però en dates diferents. L'objectiu d'aquests projectes complementaris ha de ser simplement el de facilitar la lectura de l'estat present i futur del servei als diferents actors.

CONSORCI AOC

	Doc. original signat per: Sergio Gutiérrez Palomino 26/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/09/2027	Data creació còpia: 16/09/2024 12:36:37 Pàgina 26 de 26
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0B1TZENTQTP3ERLHHSENQ9IC0UQPOQYK	